

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN  
ORGANISASIONAL PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk  
AREA MANADO**

**Oleh:**

**Anggi Wulan Lestari**

**Sofia A. P. Sambul**

**Abstract.** *The purpose of this study is to determine the effect of job satisfaction on organizational commitment in PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Manado Area. This research is a quantitative research using simple regression analysis approach. Data collection technique was done by distributing questionnaires filled by 39 respondents. The results showed that job satisfaction has a significant effect on organizational commitment of PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Manado. Based on the results of this study, companies should further increase employee satisfaction so that the organizational commitment of employees will also increase.*

**Keywords:** *Job Satisfaction, Organizational Commitment.*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan dunia saat ini memasuki era globalisasi yang berdampak pada kemajuan industri disegala bidang. Kemajuan tersebut mendorong semakin tingginya tingkat persaingan diantara perusahaan untuk mendapatkan karyawan yang berpotensi dan berdedikasi tinggi. Berbagai pilihan industri yang ada memberikan kesempatan bagi sumber daya manusia untuk lebih selektif dalam bergabung pada suatu perusahaan, khususnya berkaitan dengan kepegawaian masalah komitmen seorang karyawan menjadi suatu hal yang sangat penting karena mempunyai pengaruh pada pencapaian tujuan perusahaan, sementara pencapaian tujuan perusahaan tidak lepas dari factor kinerja karyawan yang juga di pengaruhi oleh banyak hal diantaranya komitmen organisasional

dan kepuasan kerja Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang diharapkan tidak hanya tergantung pada apa yang dihasilkan dan apa yang ditawarkan bagi pelanggan ataupun klien, tetapi tergantung juga pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan.

SDM senantiasa melekat pada setiap sumber daya organisasi ataupun sebagai factor penentu keberadaan dan peranannya dalam memberikan kontribusi ke arah pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Tersedianya SDM atau karyawan yang berkualitas merupakan kekayaan (aset) yang tidak ternilai bagi perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus berusaha memberikan kepuasan bagi para karyawan, sehingga dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan.

Seorang karyawan dalam

menjalankan pekerjaan pada suatu perusahaan atau organisasi mempunyai masalah yang sangat mendasar dimana seorang karyawan yang satu dengan karyawan yang lain tidak akan sama tingkat komitmen yang dimilikinya. Komitmen organisasional sedemikian penting untuk dipahami dan diciptakan. Terjadinya komitmen personil atau individu dalam setiap jajaran dan tingkat organisasi berkaitan dengan sikap keberpihakan personil untuk menyatu dengan tujuan sasaran serta sesuai dengan nilai organisasi. dengan demikian setiap pengelola organisasi apapun sangat berkepentingan untuk menempuh berbagai upaya strategis untuk menciptakan dan melestarikan serta meningkatkan derajat komitmen sumber daya manusia sebagai jembatan untuk mencapai efektifitas perilaku dan kinerja individu, kelompok dan organisasi. Komitmen organisasional merupakan perasaan yang kuat dan erat dari seseorang terhadap tujuan dan nilai suatu organisasi dalam hubungannya dengan peran mereka terhadap upaya pencapaian tujuan dan nilai-nilai tersebut (Zurnali, 2010).

Komitmen organisasional sangat dipengaruhi oleh sejauh mana pekerjaannya dapat memberikan kepuasan terhadap dirinya hal ini diperkuat dengan pernyataan Gunlu *et al.* (2009), menunjukkan bahwa adanya hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasional, artinya semakin besar ia yakin perusahaan akan memberikan pemuasan bagi keinginannya sebagai imbalan atas usaha yang dilakukannya maka ia akan bekerja keras dan berkomitmen tinggi kepada perusahaan dan begitu juga sebaliknya. Salah satu bentuk

tindakan yang menunjukan rendahnya tingkat komitmen karyawan terhadap perusahaan adalah bentuk perlawanan atau pembangkangan yang dilakukan oleh tingkat perputaran karyawan dan aksi mogok kerja yang dilakukan oleh karyawan.

Apabila dalam lingkungan kerja seorang karyawan tidak mendapat apa yang diharapkan diantaranya peluang promosi yang adil, pendapatan yang baik, rekan kerja dan atasan yang menyenangkan, serta kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri maka dapat dipastikan komitmen karyawan terhadap perusahaan akan rendah. Untuk itu Sopiah (2008), menyatakan komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan hidup karena sebagian besar waktu manusia dihabiskan di tempat kerja, penyebab para karyawan merasa kurang puas adalah dikarenakan mereka kurang menerima *feedback*, kemampuan mereka kurang optimal dimanfaatkan, supervisor yang tidak memadai, hanya tersedia sedikit kesempatan untuk ikut berpartisipasi dan pujian atas pekerjaan yang dilakukan dengan baik jarang dilontarkan oleh atasan serta mereka lebih sering mengalami kebosanan. Logikanya seorang karyawan yang dipahami, dilayani dan dipenuhi perasaan dan aspirasinya terutama yang berkaitan dengan pekerjaan akan memiliki kesetiaan tulus dan berpotensi memberikan kontribusi terbaik bagi kepentingan keberhasilan tujuan organisasinya.

Pemilihan lokasi penelitian dilakukan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk area Manado karena perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi kepuasan nasabah atau pengguna jasanya. Dalam hal ini peneliti sangat tertarik untuk mengetahui apakah perusahaan hanya berusaha untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dan bagaimana dengan kepuasan yang dirasakan oleh para karyawan itu sendiri terhadap perusahaannya.

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah masalah yang timbul karena adanya ketidakadilan manajemen kepada pegawai, hal ini terkait dengan pembagian saham Bank Mandiri dengan skema MSOP (Management Stock Option Program) dimana penerima MSOP adalah hanya pegawai officer (level pimpinan) dengan grade D2 keatas. (Sumber: [www.forum.detik.com](http://www.forum.detik.com))

Menyadari hal tersebut, maka PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk area Manado dirasa perlu untuk memperhatikan kepuasan kerja karyawan yang akan berpengaruh pada komitmen organisasional. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Badriah (2015) menyatakan kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja. Indikator kepuasan kerja menurut Luthans, Neupert, *et al* (2009) yaitu: (1) Gaji ;

(2) Promosi ; (3) teman sekerja; (4) supervisor; (5) pekerjaan itu sendiri.

Zurnali (2010)

Komitmen organisasional merupakan perasaan yang kuat dan erat dari seseorang terhadap tujuan dan nilai suatu organisasi dalam hubungannya dengan peran mereka terhadap upaya pencapaian tujuan dan nilai-nilai tersebut. Indikator komitmen organisasional menurut Meyer dan Allen (2006) yaitu: (1) Afektif; (2) normatif; (3) keberlanjutan.

## **METODE PENELITIAN**

Peneliti melakukan penelitian pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Area Manado untuk memperoleh data. Penelitian ini berlokasi di Jl. Dotulolong Lasut Kota Manado, Sulawesi utara.

Penulis menggunakan Penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank Mandiri (persero) Tbk Area Manado yang berjumlah 39 orang. Dengan teknik sampling jenuh yang digunakan peneliti, maka yang menjadi sampel adalah populasi yaitu seluruh karyawan yang ada pada perusahaan PT Bank Mandiri (persero) Tbk area Manado berjumlah 39 orang. Teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner. Sedangkan alat-alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (1) Uji Validitas; (2) Uji Reliabilitas; (3) Regresi Sederhana; (4) Korelasi; (5) Uji Hipotesis (Uji t)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan teknik sampling jenuh dengan responden dari seluruh karyawan PT. Bank Mandiri (persero) Tbk Area Manado menunjukkan sebagian besar berjenis

kelamin laki-laki, dengan latar belakang pendidikan paling tinggi S1. Dari hasil tabulasi data didapat bahwa kepuasan kerja memiliki penilaian setuju yang berada pada nilai tertinggi. Sedangkan untuk komitmen organisasional memiliki penilaian setuju yang berada pada nilai tertinggi.

Hasil analisis uji validitas dengan menggunakan *SPSS version 24* menyatakan bahwa semua pertanyaan pada kuesioner dikatakan valid karena nilai propabiliti (sig) lebih dari (alpha) dan semua nilai koefisien  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  table, dan untuk uji reliabilitas didapatkan hasil bahwa variabel yang digunakan adalah reliable dimana data menunjukkan bahwa *Croanbach's alpha* memiliki nilai reliable tinggi. Berdasarkan hasil koefisien korelasi dan determinasi menyatakan bahwa hubungan antara variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$  memiliki ikatan yang sangat kuat, dan untuk koefisien determinasi atau  $r$  square menunjukkan bahwa komitmen organisasional dipengaruhi oleh kepuasan kerja.

Hasil pengujian hipotesis untuk kepuasan kerja telah dibuktikan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yaitu kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan pada kepuasan kerja, maka komitmen organisasional juga akan meningkat. Lebih jelasnya pembahasan mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional akan dibahas sebagai berikut :

### **Kepuasan kerja**

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini diketahui bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional, hasil ini konsisten dengan hasil penelitian dari Puspitawati dan Riana (2014) dalam penelitian yang dilakukan ditemukan hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasional. Adapun berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan memiliki penilaian yang positif mengenai kepuasan kerja meskipun ada beberapa karyawan terkadang harus lembur untuk mengejar target yang ditetapkan perusahaan, namun karyawan masih dapat mencapai kepuasan kerja dengan mengelola dan memanfaatkan dengan baik kebijakan-kebijakan perusahaan seperti tunjangan-tunjangan, fasilitas-fasilitas untuk karyawan, dan juga cuti tahunan

Selain itu hasil uji validitas dikatakan valid dikarenakan semua butir pernyataan pada nilai *correct item-total correlation* berada diatas  $r_{tabel}$  dan uji reliabel dikatakan reliabel karena hasil *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar. Adapun berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk area Manado memiliki penilaian yang positif mengenai kepuasan kerja. meskipun beberapa karyawan terkadang harus lembur untuk mengejar target yang ditetapkan perusahaan, namun karyawan masih dapat mencapai kepuasan kerja karena adanya insentif lembur dan bonus tahunan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pio (2015) yang

menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasional.

### **Komitmen Organisasional**

Adapun berdasarkan hasil analisis distribusi jawaban responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan memiliki penilaian yang positif mengenai komitmen organisasional. Selain itu hasil uji validitas dikatakan valid dikarenakan semua butir pernyataan pada nilai *correct item-total correlation* berada diatas  $r_{tabel}$  dan uji reliabel dikatakan reliabel karena hasil *cronbach alpha (a)* > lebih besar. Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan Moorhead dan Griffin (2013) mengatakan bahwa komitmen organisasional adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seorang individu mengenal dan terikat pada organisasinya. Hal tersebut diartikan bahwa beberapa responden tersebut mempunyai komitmen organisasional yang tinggi dikarenakan adanya rasa puas terhadap rekan kerja, adanya kesempatan promosi, serta supervisor yang dapat diandalkan.

Sedangkan yang berkategori sedang atau rendah diartikan responden mempunyai komitmen organisasional yang cukup, hal tersebut dikarenakan gaji dan insentif yang diterima kurang memuaskan. Hal ini sesuai dengan *Discrepancy Theory*, Suwatno dan Priansa (2011) Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter pada tahun 1961. Porter mengukur kepuasan kerja dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila yang didapat seseorang ternyata lebih besar daripada apa yang diharapkan maka mereka akan puas,

tetapi sebaliknya jika diperoleh seseorang justru lebih rendah daripada yang diharapkan maka akan menyebabkan ketidakpuasaan.

### **Pengaruh kepuasan kerja Terhadap Komitmen Organisasional**

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional, Yang mana diindikasikan kepuasan kerja dapat menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasional. Berdasarkan hasil penelitian pengujian hipotesis menyatakan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional secara signifikan. Hasil ini konsisten dengan hasil penelitian dari Naderi (2011) dalam penelitian yang dilakukan ditemukan hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasional. Kepuasan akan gaji, kepuasan akan rekan kerja, supervisor dan pekerjaan itu sendiri yang merupakan bagian daripada dimensi kepuasan kerja, dibutuhkan oleh para pekerja untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Ketika kebutuhan mereka terpenuhi maka tingkat komitmen organisasional mereka akan menjadi tinggi.

### **PENUTUP**

kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan adalah: (1) Hasil presentase variabel dengan menyebarkan keusioner dari tanggapan responden menyatakan bahwa merasa setuju terhadap kepuasan kerja yang dilaksanakan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk area Manado. Hal ini

ditunjukkan dari diperolehnya skor dengan presentase tertinggi. (2) Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk area Manado dikatakan tinggi, ditunjukkan dari hasil koefisien determinasi dimana faktor lain hanya sebesar 2,97% berpengaruh terhadap komitmen organisasional. (3) Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap komitmen organisasional karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) . Pengaruh positif yang dihasilkan berarti bahwa semakin karyawan merasa puas dengan pekerjaannya maka komitmen organisasional akan lebih meningkat. Saran yang dapat diajukan melalui penelitian ini antara lain: (1) PT. Bank Manadiri (Persero) Tbk area Manado harus lebih memperhatikan apa yang menjadi factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terutama soal gaji dan insentif. (2) PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk area Manado dapat mempertahankan kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan sehingga dapat meningkatkan komitmen organisasional pula. (3) Penelitian selanjutnya dapat mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini melalui perspektif karyawan pada bidang pekerjaan yang lain atau bahkan dapat ditambah variabel-variabel lain agar dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih luas cakupannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Nuringdyah. E. “Bank Mandiri dan Permasalahan Dengan Serikat Pegawainya”  
*Forumdetikcom*, 17 Agustus 2016,  
<http://m.forum.detik.com>
- Badriyah, M. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan 1. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Griffin, R. W. 2004. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga
- Pio, R. J. 2015. *Kepemimpinan Spiritual*. Yogyakarta: Kepel Press.
- Puspita dan Riana. 2014. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kualiyas Layanan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 3 (1) : 69-79.
- Priansa, D. J. 2014. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Caps.
- Zurnali, C. 2010. *Knowledge Worker: Kerangka Riset Manajemen Sumber Daya Manusia MasaDepan*. Bandung: Penerbit Unpad Press.